

Základní charakteristika standardů:

Standardy popisují, jak má vypadat kvalitní sociální služba, jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií. Jejich smyslem je umožnit průkazným způsobem posoudit kvalitu poskytované služby. V případě sociálních služeb, které patří k veřejným službám, se kvalita musí odvíjet od uspokojení potřeb a zájmů nejenom samotných uživatelů služeb, ale i zájmů zadavatelů služeb, tedy těch subjektů, které služby objednávají a platí z veřejných zdrojů – např. obec či stát.

Komunitní plán sociálních služeb statutárního města Ostrava obsahuje odkaz na služby poskytované sdružením onkologických pacientů.

Hlavním posláním našeho spolku je sdružování členů na základě společného zájmu. Hlavní činností k dosažení poslání spolku je především poskytování pomoci osobám s onkologickým onemocněním a jejich blízkým při zvládnutí jejich životní situace, podpora při rekondici a psychosociální rehabilitaci onkologických pacientů, činnost vedoucí k ochraně a prosazování zájmů a zlepšování kvality života onkologických pacientů, osvětová a preventivní činnost v oblasti onkologických onemocnění, činnosti podporující ochranu životního prostředí, plnění cílů a opatření dle komunitního plánu sociálních služeb ve městě Ostrava, spolupráce s jinými zájmovými organizacemi a kluby pacientů s nádorovým onemocněním a relevantními odbornými organizacemi a lékaři.

Všeobecné informace:

Spolek se zaměřuje hlavně na pacienty s rakovinou prsu a děložního čípku, dále pak na pacienty s rakovinou prostaty a varlat. Členy spolku však mohou být pacienti všech typů nádorového onemocnění, všech věkových skupin. Většina služeb je poskytována v prostorech našeho domu na ulici Kostelní 22 v centru Ostravy. Prostory jsou využívány jako přednáškový sál, tělocvična, klubovna a kancelář.

Návštěvní dny v centru:

Stálý termín: každé úterý: 14.00- 17. 00 hodin

A: kdykoliv dle dohody či potřeby: na základě telefonické dohody s předsedou spolku

Ostatní pracovní dny jsou pak využívány pracovním týmem k administrativní práci, k přípravě a organizaci osvětových akcí, přednášek pro veřejnost či besed pro zaměstnance organizací, jež nás o toto požádají.

Spolek realizuje několik projektů zaměřených na různé cílové skupiny a několik projektů osvětových pro veřejnost. Veřejnosti se prezentuje letáky a brožurkami s informacemi o akcích, o činnosti spolku, o nabídce aktivit zkvalitňujících život onkologických pacientů v Ostravě a okolí.

S přesvědčením, že rakovina je léčitelná, se snažíme o co nejširší informovanost ostravské veřejnosti o tomto problému. Chceme tím pomoci lékařům a zdravotnickému personálu. Osvětovou prací se snažíme přimět veřejnost k zamyšlení nad odpovědností k vlastnímu zdraví.

Zdůrazňujeme, že dům na Kostelní ulici dali k dispozici majitelé právě pro tuto

činnost, spolumajitelka domu je sama onkologickou pacientkou a jejím hlavním cílem je takto podpořit každého, kdo se ocitl v podobné situaci.

Veškeré vybavení domu a služby poskytované klientům spolku zajišťujeme z vlastních finančních zdrojů předsedy spolku.

Dále má spolek tyto menší finanční zdroje:

- členské příspěvky
- 30 % finanční částka z výtěžku sbírky Květinového dne, spolek se spolupodílel na prodeji kytiček.

Předseda a místopředseda spolku zajišťuje řádný chod spolku, zpracovávají projekty, plánují veškeré akce, přednášky, besedy apod., komunikují s partnery a veřejností.

Spolek se podílí na osvětě a realizaci Květinového dne a jeho sbírce AKTIVNĚ.

Místopředseda zajišťuje administrativu spolku, vybírá členský poplatek, zajišťuje zpracovávání letáků, distribuci brožur apod.

Účetnictví spolku zpracovává renomovaná účetní firma

Metodika

Vymezení principů a postupů při poskytování služby:

Jednání se zájemcem o službu:

První kontakt s pacientem- klientem se realizuje po telefonické dohodě v kanceláři domu na ul. Kostelní. Pokud přijde pacient- klient nejdříve na schůzku, sám uváží, zda mu bude v kolektivu dobře a je na něm, zda se během první návštěvy svěří nebo jen vyslechne informaci o činnosti a smyslu práce ostatních členů spolku. K dispozici mu jsou nabídnuty informační materiály z účelových publikací.

Pohovor provádí předseda nebo místopředseda spolku a sám pacient- klient se pak rozhoduje o tom, jak další setkání s ostatními přítomnými členy pokračuje. Nemoc nám nemocným hodně vzala, ale my nabízíme jiné hodnoty, které pomohou překonávat dny, kdy není dobře, dostávají se deprese, beznadějí. Lékaři léčí, pacientů je čím dál více a je pochopitelné, že jim už nezbyvá čas postarat se o další potřeby nemocného. Jsme tu tedy my, také pacienti, většinou jsme dobře zdolali léčení a s pochopením k odlišnostem jak v přístupu pacientů k naší nabídce možného členství, tak k požadavkům, které se od nás očekávají, snažíme se pomoci- svou přítomností, zkušenostmi, časem a pochopením.

Dohoda o poskytování služby:

Každý zájemce je vyslyšen a dostane se mu rady nebo odkazu na příslušný subjekt. Pokud se jedná o pacienta, který se chce stát členem spolku, žádná dohoda se neuzavírá.

Osobní údaje:

Pacient, který se rozhodne stát se členem sdružení vyplňuje Evidenční list. Ten je zakládán, data jsou chráněná proti zneužití tím, že jsou uložena v uzamknuté zásuvce v

centru. Údaje z evidenčních listů využíváme k vytvoření seznamů pro rekondiční pobyt, pro statistiku sdružení, pro evidenci.

Další náměty, návrhy směrem k činnosti našeho spolku a k rozsahu poskytovaných služeb mohou vyjádřit klienti pomocí vyplněných dotazníků. Pracovnímu týmu to pomůže k případnému zdokonalení služeb, řešení vyskytnuvších se problémů. Přivítáme i podněty k zařazení jiného druhu pomoci. Vítáme vlastní angažovanost a návrhy členů spolku na zlepšení poskytovaných služeb.

Návaznost na další zdroje:

Krizové centrum nenahrazuje instituce, které poskytují běžné služby veřejnosti, s některými ovšem v zájmu pomoci svým klientům spolupracuje. Organizují se besedy s pracovníky Okresní správy sociálního zařízení, s pracovníky sociálních služeb ve městě – podle zájmů klientů. Úřadu práce jsme nahlásili vznik sdružení a s pomocí rovněž můžeme počítat. Rovněž směřujeme pacienty na sociální odbor Magistrátu města, pokud se jich týká využití některé z výhod.

Personální zajištění služeb:

Dodržení postupů této metodiky zajišťuje pracovní tým, dostatečně vzdělaný pro organizační, administrativní práci a vedení účetnictví. Místopředseda i předseda spolku mají vysokoškolské vzdělání **a především vlastní zkušenost s toto nemocí**, ostatní pak vykonávají méně náročné práce a jsou proškoleny pro práci laických terapeutek. Využíváme nabídky k dalšímu vzdělávání pro dokonalejší poskytování služeb.

Pracovní podmínky a řízení poskytovaných služeb:

Všechny prostory patří do soukromého vlastnictví dvou členů spolku, tomuto jsou pouze bezplatně poskytovány, nejsou majetkem spolku. Personál spolku je takřka v přímém kontaktu s pacienty přicházejícími na kontroly nebo chemoterapii. Povzbuzující informace jsou na letáčku v prostorách klubovny, jsme VŽDY připraveni k navázání kontaktu s lidmi, kteří potřebují naši pomoc. Naše vlastní zkušenost a praxe nám umožňuje ovlivňovat úvahy pacientů, zda je v jejich zájmu naši pomoc přijmout. Není dobré být se svou nemocí sám, v kolektivu stejně postižených lidí se jistě snáší léčení lépe.

Členové našeho týmu se mohou vzdělávat na seminářích a školeních, která jim pomohou v práci a kontaktu s pacienty. Klademe důraz na profesionalitu, empatii a vstřícnost.

K dispozici veřejnosti jsou také naše webové stránky, letáky a e-mailová pošta pro kontakt. Tam najdou všichni potřebné informace.

Informovanost o službě:

Na distribuci informačních materiálů sdružení klademe největší důraz. Zpřístupňujeme veřejnosti informace o poslání a činnosti spolku, cílech a o cílové skupině klientů. Informujeme o postupu v realizaci projektů, o nabídkách kulturních akcí, kterých se zúčastňujeme. Pořádáme rekondiční pobyty. Spolek vede aktivně webové stránky a vydává výroční zprávu o své činnosti.

V budoucnu chceme využít i publicitu sdělovacích prostředků: tištěné noviny, rozhlas, televizi.

Prostředí a podmínky pro poskytování služeb:

Místnosti, které jsou k dispozici pacientům, jsou ve dvou patrech. Přednášková místnost / tělocvična je vybavena vším, co je k tomu zapotřebí. Druhá místnost slouží k posezení, povídání, sdílení. Je vybavena kancelářským nábytkem, je zde prostor pro pohodlné sezení, k dispozici jsou odborné publikace, které nám zprostředkovala Liga proti rakovině. Oproti podpisu je také možné zapůjčení soukromých, odborných knížek.

Zajištění kvality služeb:

Vedení spolku dbá na zvyšování kvality poskytovaných služeb, využívá návrhů a podnětů k tomuto směřujícím. Kontroluje a hodnotí, zda je poskytování služeb v souladu s veřejným závazkem, předsevzetím zakotveným ve Stanovách a zda naplňuje osobní cíle klientů. Spolek nemá žádná další vnitřní pravidla pro zajišťování řádných služeb klientům. Podřizuje se těmto standardům. Stížnosti na kvalitu nebo způsob služby budou brány pouze jako podnět pro zkvalitnění služby.

EKONOMIKA

Spolek je neziskovou organizací. V současné době je veškerá činnost dotována z vlastních finančních zdrojů předsedy spolku a v budoucnu bude využívat finanční zdroje poskytované formou dotací, příspěvků sponzorů, finanční podpory města, obcí, apod. Dále jsou to vlastní zdroje tvořené členskými příspěvky-

Spolek má zpracovaný plán k zajištění zdrojů pro financování poskytovaných služeb a další činnosti. Vede podvojný účetnictví. Se svěřenými finančními prostředky je nakládáno hospodárně, účetní doklady jsou k dispozici kontrolám zástupců sponzorujících subjektů. Jsou uloženy v kanceláři spolku, chráněny proti zneužití. Spolek má stanovená pravidla pro přijímání darů. Spolek zpracovává a zveřejňuje výroční zprávu o hospodaření, z níž jsou patrné příjmy a výdaje na zajištění služeb a činnosti v daném roce.

Forma poskytování finančních prostředků:

- dotace – na základě vypracovaných a následně schválených projektů dochází k podpisu smluv a finanční prostředky jsou převedeny na transparentní účet u banky FIO v Ostravě.
- členské příspěvky – jsou stanoveny a schváleny členskou schůzí ve výši 365,- ročně
- příspěvky členů – od účastníků rekondičních pobytů, zájezdů se odvíjí od nákladů a je stanovena částka k úhradě a její splatnost
- sponzorské dary – jsou předávány převodem na účet, po oboustranném podpisu smlouvy
- výtěžek sbírky Květinový den – po splnění všech podmínek daných Ligou proti rakovině, obdrží spolek vždy během měsíce září aktuálního roku 30% z peněžní částky odevzdané LPR.
- sponzoring ve formě částečné úhrady provozních nákladů – služeb, energií, minimální nájemné centra.

Zpracovala předsedkyně spolku
Ing. Zdeňka Hyvnarová